



## POLITICHE COMMERCIALI: SEGNALAZIONI EFFETTUATE E SEGNALI NECESSARI

La focalizzazione dell'attenzione delle Organizzazioni Sindacali nei confronti delle politiche commerciali attuate dall'Azienda rimane costante, in quanto esse costituiscono un tema fortemente connesso alla qualità di vita delle lavoratrici e dei lavoratori, al benessere individuale ed organizzativo, alla tutela e crescita professionale, al perseguimento di uno sviluppo sostenibile.

Nel corso dell'ultimo triennio, infatti, le OO.SS. nell'ambito della Commissione bilaterale di Gruppo in tema di Politiche Commerciali hanno **formalizzato** all'Azienda **oltre cento segnalazioni** riferite a **comportamenti organizzativi riscontrati come in violazione** agli accordi nazionali e di Gruppo sulle "Politiche commerciali e organizzazione del lavoro". I comportamenti oggetto di segnalazione sono stati molteplici, tra i quali, a titolo esemplificativo:

- Disposizioni inviate ai gestori di **compilare manualmente** e restituire **con cadenza giornaliera** reportistica contenente informazioni commerciali consuntive già disponibili attraverso l'apposito sistema di rilevazione dei dati approntato centralmente: modalità di monitoraggio che costituisce una inutile e dispendiosa ripetizione, aggravando i carichi di lavoro.
- Disposizioni di compilare manualmente e restituire **reportistica consuntiva non approntata centralmente**.
- Divulgazioni massive di **elenchi** di dati relativi alle **prestazioni quantitative** delle strutture, indistintamente visionabili dall'intera platea dei destinatari anche se non pertinenti all'attività dei singoli riceventi.
- Pianificazione di **riunioni eccessivamente frequenti** ed in **orari non compatibili** con il rispetto degli orari di lavoro.
- Invio di comunicazioni in periodi temporali non compatibili con quelli lavorativi, a scapito del **diritto alla disconnessione**.
- Iter autorizzativi legati alla vendita di determinati prodotti **in assenza di previsioni che li prescrivano**.
- Comunicazioni attraverso cui vengono **assegnati obiettivi commerciali tassativi**, incompatibili con le previsioni contrattuali in riferimento alla prestazione di lavoro subordinato, che contempla una prestazione di mezzi e non di risultati.
- Utilizzo di **modalità comunicative inquisitorie** e non rispettose della dignità delle persone e della loro professionalità.
- Richiesta di compilare e restituire forecast a livello di singoli rapporti. Posto che per sua natura, in generale, la formulazione di **previsioni relative ad accadimenti futuri** presuppone necessariamente il ricorso a criteri probabilistici e l'utilizzo di appositi strumenti inferenziali, e che la predizione di eventi futuri dipendenti dalle decisioni della clientela e la programmazione dell'attività consulenziale sono attività tra loro differenti, le OO.SS. continuano a ribadire l'assoluta contrarietà alle direttive aziendali che prescrivono la restituzione di **reportistica contenente stime quantitative anticipate rispetto all'effettuazione delle consulenze**. Tali direttive sono **distoniche rispetto all'attuazione di politiche commerciali basate sulla centralità delle persone e sulla Responsabilità Sociale d'Impresa**.



Come peraltro più volte ribadito all'Azienda, tali comportamenti organizzativi rappresentano l'espressione di una metodologia manageriale facente impropriamente leva sul senso di adeguatezza, sull'immagine pubblica, sull'enfatizzazione del confronto delle prestazioni, attraverso cui vengono **esercitate indebite pressioni commerciali che si riflettono negativamente sulla qualità di vita delle colleghe e dei colleghi e che alimentano il rischio di non conformità, con correlate eventuali ripercussioni nocive in termini sanzionatori e reputazionali.**

Urge promuovere misure affinché si passi dall'adozione dell'attuale metodologia incentrata sul confronto e su un controllo molto spesso eccessivamente gerarchizzato, ad una metodologia manageriale volta ad **instaurare e mantenere un ambiente lavorativo dove le persone, il cui benessere rappresenta un patrimonio imprescindibile per qualsiasi organizzazione orientata a perseguire uno sviluppo sostenibile, percepiscano di essere costantemente supportate attraverso azioni che valorizzino il sostegno, la collaborazione e la crescita professionale.** Si tratta di concetti non solo manifestati più volte dalle OO.SS. e dai loro rappresentanti nella Commissione bilaterale, ma che riprendono anche quanto emerso dalla recente indagine di clima interna, che ha visto una condivisibile sottolineatura da parte dei vertici del Gruppo sul tema della necessità di una crescita nell'esercizio della managerialità.

**L'attenta e continua attività di presidio e intervento da parte delle OO.SS., attuata tramite una corposa mole di segnalazioni, ha prodotto finora diverse manovre correttive sui comportamenti commerciali distonici elencati, approdate anche ad interventi di tipo formale.** Il fenomeno in questione, però, è caratterizzato da ripercussioni organizzative nocive ancora troppo continue e significative, per cui è quanto mai necessario un **segnale forte e concreto da parte aziendale, che vada nella direzione più volte rappresentata anche dallo stesso top management di CAI,** ed orientato sia ad una maggior attenzione preventiva nell'applicazione degli accordi in vigore, sia nell'aggiornamento e nell'avanzamento dei contenuti degli stessi al tavolo negoziale.

Parma, 26 aprile 2023

LE SEGRETERIE DEL GRUPPO BANCARIO CREDIT AGRICOLE ITALIA  
Fabi - First Cisl - Fisac Cgil - Uilca - Unisin